

## **APLIKASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM DUNIA PENDIDIKAN**

**Enny Kartini**

### **ABSTRAK**

Persaingan dalam dunia pendidikan di era globalisasi saat ini semakin ketat. Supaya lembaga pendidikan tersebut mampu bertahan dan berhasil menjadi pemenang dalam persaingan, maka lembaga pendidikan tersebut harus mengedepankan mutu dalam layanan jasanya. Mengatasi masalah mutu maka *Total Quality Management* adalah salah satu solusinya, dimana salah satu prinsip pelaksanaannya adalah berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Jadi apabila ingin menjadi lembaga pendidikan termasuk perguruan tinggi yang ingin menjadi PT yang bermutu dapat menerapkan TQM dalam rangka mencapai perbaikan mutu layanan pendidikan.

Kata Kunci : *Total Quality Management*

## PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis di era milenium saat ini semakin ketat. Siapa yang bias membaca peluang pasar dengan berbagai strategi memenangkan hati konsumen, dialah pemenangnya. Persaingan tersebut tidak hanya terjadi di sektor industri bisnis saja tetapi juga telah merambah ke dalam sektor pendidikan. Persaingan yang terjadi tersebut pada dasarnya adalah persaingan untuk mendapatkan hati pemakai dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku baik disektor industri maupun di sektor pendidikan.

Dalam perkembangannya, para pelaku bisnis dan dunia pendidikan untuk mampu bertahan dan menang dalam persaingan tidak semata-mata berorientasi pada produk yang dihasilkan saja tetapi lebih luas lagi yaitu produk yang dihasilkan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu produk yang dihasilkan harus bermutu dalam artian apa yang diberikan tidak hanya sampai sebatas memberikan produk kepada konsumen tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik sehingga produk yang diberikan memang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan sekaligus memberikan kepuasan kepada pengguna produk tersebut. Konsumen merasa puas apabila persepsi yang didapatkan melebihi ekspektasi yang diharapkan.

*Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu tersebut. Dalam dunia pendidikan juga sangat perlu untuk mengimplementasikan TQM karena mutu pendidikan harus benar-benar mendapatkan perhatian dimana hasil akhir dari proses kegiatan dalam dunia pendidikan adalah diharapkan SDM yang bermutu/berkualitas. Tulisan singkat ini akan berusaha untuk memberikan sedikit gambaran perlunya TQM dalam dunia pendidikan, khususnya dalam perguruan tinggi

## PEMBAHASAN

### A. Pengertian TQM

Menurut Edward Sallis (2007 : 73) TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang

Pada dasarnya *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui pertumbuhan partisipasi karyawan. TQM merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang bertujuan untuk mencari pemecahan persoalan dengan memberikan tekanan pada partisipasi dan kreativitas di antara karyawan. Setiap gugus juga bertindak sebagai mekanisme pemantau yang membantu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dalam memantau kesempatan. Bersifat proaktif, tidak menunggu bergerak kalau persoalan timbul dan tidak menghentikan kegiatannya kalau persoalan telah ditemukan dan dipecahkan. Artinya TQM harus bekerja terus-menerus dan tidak tergantung pada proses produksi. (Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, 478 : 2009)

Definisi lain menyatakan bahwa TQM adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. (Zulian Yamit, 2004 : 181)

Selanjutnya Rivai (2009 : 479) menyebutkan karakteristik khusus :

1. Partisipasi aktif semua pihak, baik pimpinan maupun karyawan
2. Berorientasi pada mutu berdasarkan kepuasan pengguna
3. Dinamika manajemen, top down dan bottom up
4. Menanamkan budaya team work dengan baik
5. Menanamkan budaya problem solving melalui konsep PDCA (*plan – Do – Check – Action*) *approach* dengan baik
6. Perbaikan berkelanjutan sebagai proses pemecahan masalah dalam TQM

Hal senada juga disebutkan Slamet (1999) bahwa ada lima unsur utama dalam penerapan TQM, yaitu : (1) berfokus pada pelanggan, (2) perbaikan pada proses secara sistematis, (3) pemikiran jangka panjang, (4) pengembangan SDM, dan (5) komitmen pada mutu

TQM mempunyai tujuan utama yaitu meningkatkan mutu kinerja dengan perbaikan produktivitas serta efisiensi. TQM dipandang berhasil apabila kinerja kualitasnya meningkat dari sebelumnya, kemampuan produktivitas lebih tinggi dari sebelumnya dengan biaya operasional yang lebih efisien.

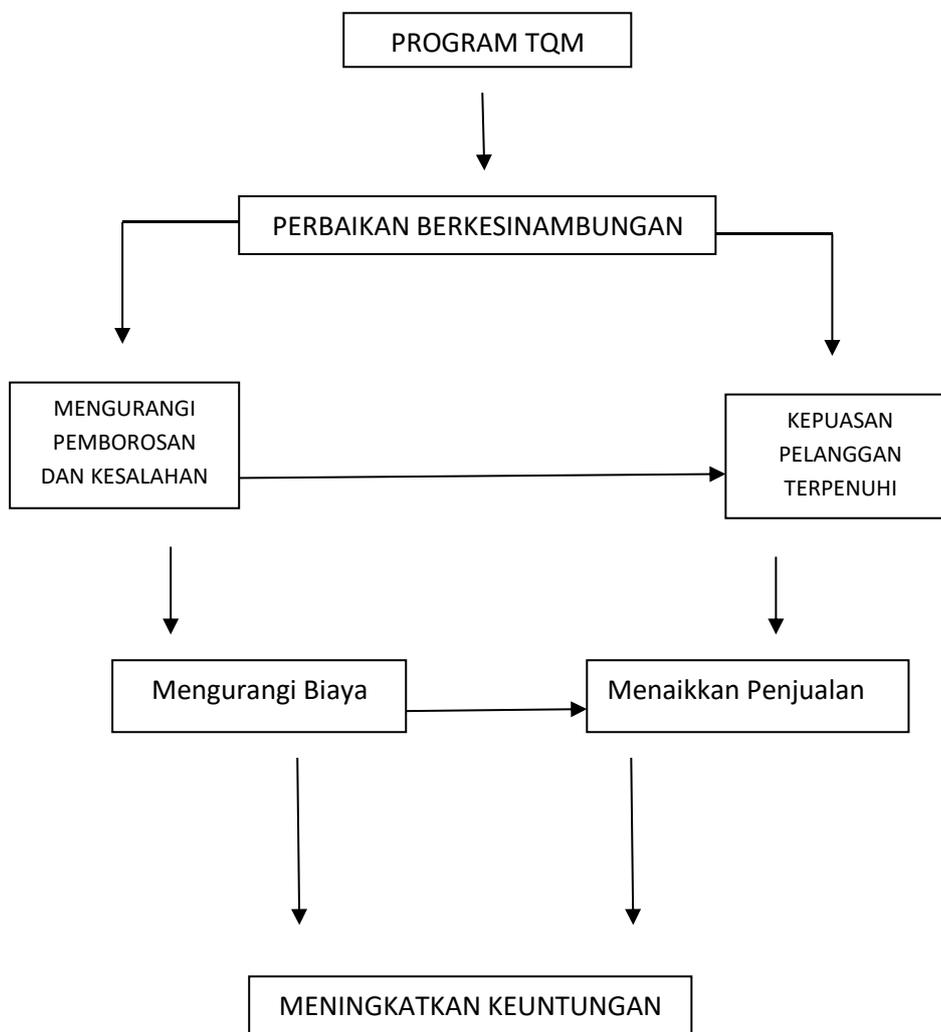
Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam teori TQM, lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi harus menempatkan mahasiswa sebagai pelanggan utama sehingga kebutuhan mahasiswa harus diperhatikan dalam setiap pengambilan keputusan strategis organisasi perguruan tinggi dalam rangka proses menuju perbaikan mutu yang terus menerus.

## **B. Keuntungan Menerapkan TQM**

Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan TQM khususnya bagi pelanggan, perusahaan maupun bagi staf dan karyawan. Manfaat tersebut didasarkan pada sistem kerja dari program TQM yang berlandaskan pada perbaikan berkesinambungan atau berkelanjutan. Hal ini akan mengurangi berbagai bentuk pemborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua faktor tersebut pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan.

Manfaat TQM bagi perusahaan adalah : (1) terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan, (2) staf lebih termotivasi, (3) produktivitas meningkat, (4) biaya turun, (5) produk cacat berkurang, dan (6) permasalahan dapat terselesaikan dengan cepat. Sedangkan manfaat TQM bagi staf organisasi adalah (1) pemberdayaan, (2) lebih terlatih dan berkemampuan, dan (3) lebih dihargai dan diakui.

Kesemua manfaat yang diperoleh dari implementasi program TQM tersebut dapat diringkas dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Sistem Program TQM

Sumber: Kit Sadgrove (1995 : 23)

### C. Langkah Peningkatan Mutu Pendidikan

Pencapaian mutu menurut Philip Crosby (Sallis, 2007) menyebutkan ada 14 langkah, yang meliputi :

1. Komitmen manajemen. Komitmen harus dikomunikasikan dalam sebuah pernyataan kebijakan mutu yang singkat, jelas dan dapat dipercaya
2. Membangun Tim Peningkatan Mutu di atas dasar komitmen. Tim ini bertugas mengatur dan mengarahkan program yang akan dilaksanakan melalui organisasi.
3. Pengukuran mutu. Gunanya untuk mengukur ketidak sesuaian yang saat ini atau yang akan muncul, dengan cara evaluasi dan perbaikan.
4. Mengukur biaya mutu. Yang terdiri dari biaya kesalahan, biaya kerja ulang, biaya pembongkaran, biaya inspeksi dan biaya pemeriksaan.
5. Membangun kesadaran mutu. Yaitu langkah untuk menumbuhkan kesadaran setiap orang dalam organisasi tentang biaya mutu dan keharusan untuk mneimplementasikan program yang dicanangkan Tim Peningkatan Mutu.
6. Kegiatan Perbaikan. Para pengawas harus bekerja sama dengan para staf untuk memperbaiki mutu yang rendah.
7. Perencanaan tanpa cacat. Program tanpa cacat harus diperkenalkan dan dipimpin oleh Tim Peningkatan Mutu yang bertanggungjawab terhadap imlementasinya dengan meminta staf untuk menandatangani kontrak formal untuk mewujudkan tanpa cacat dalam tugas dan kerja mereka.
8. Pelatihan Pengawasan. Pelatihan ini penting bagi manajer agar mereka memahami peranan mereka dalam proses penigkatan mutu melalui pelatihan formal.
9. Menyelenggarakan hari tanpa cacat. Menerapkan apa yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf yang telah menyepakati kontrak tanpa cacat.
10. Penyusunan Tujuan. Tujuan yang ingin dicapai oleh tim harus spesifik dan terukur.
11. Penghapusan sebab kesalahan. Maksudnya agar staf dapat mengkomunikasikan kepada manajemen tentang situasi-situasi tertentu yang mempersulit implementasi metode tanpa cacat.

12. Pengakuan. Selain gaji, yang diharapkan ketika seseorang bekerja adalah adanya penghargaan terhadap prestasi dan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan organisasi yang bisa berupa hadiah atau sertifikat.
13. Mendirikan Dewan Mutu. Mempunyai peran mengawasi efektivitas program dan menjamin bahwa proses peningkatan tersebut terus berlanjut.
14. Lakukan lagi. Program mutu adalah proses yang tidak pernah berakhir. Ketika tujuan rogram telah tercapai, maka program tersebut harus dimulai lagi.

#### **D. Peran TQM Dalam Dunia Pendidikan**

Memperhatikan prinsip TQM yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem TQM sangatlah bermanfaat, tepat dan mampu diterapkan dalam dunia pendidikan yang apabila tujuan terakhirnya adalah ingin meningkatkan mutu kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan khususnya mahasiswa.

Menurut Rivai (2009) ada empat alasan dunia pendidikan membutuhkan TQM, Yaitu:

1. Para pendidik harus bertanggungjawab terhadap bisnis mereka karena para pendidik merupakan faktor utama bagi peningkatan mutu pendidikan.
2. Pendidikan membutuhkan proses pemecahan masalah yang peka dan fokus pada identifikasi dan penyelesaian penyebab utama yang menimbulkan masalah tersebut.
3. Organisasi pendidikan/sekolah harus menjadi model organisasi belajar semua organisasi.
4. Melalui integrasi mutu total di lembaga pendidikan seperti sekolah, orang-orang dapat menemukan mengapa sistem pendidikan yang ada saat ini tidak berjalan dengan baik. Penerapan Mutu Total mungkin dapat memberikan sistem yang lebih baik

#### **E. Penerapan Prinsip-Prinsip TQM Dalam Pendidikan**

Dalam dunia pendidikan produk yang dihasilkan adalah berupa jasa pendidikan. Apabila lembaga pendidikan tersebut menerapkan TQM dalam

upaya peningkatan mutu maka kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang harus diraih.

Tampubolon (2001:74-75) menyatakan pelanggan perguruan tinggi (PT) ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk PT dan proses-proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk itu. Pelanggan-pelanggan PT dapat dibagi menjadi:

1. Berdasarkan langsung tidaknya pengaruh:
  - a. Pelanggan Primer: Mahasiswa langsung kena pengaruh produk dan berpartisipasi dalam produksi dan penyajiannya.
  - b. Pelanggan Sekunder: Pengelola PT (terdiri dari pimpinan, tenaga kependidikan, dan pegawai administrasi), orangtua, masyarakat, pemerintah, dan lingkungan.
  - c. Pelanggan Tersier: Dunia kerja (perusahaan, kewirausahaan, lembaga, organisasi, pemerintah, dan lain-lain), lembaga pendidikan dan pelatihan lanjutan, dan lingkungan.
2. Berdasarkan lokasi dan posisi pelanggan terhadap PT:
  - a. Pelanggan Internal : Pengelola PT berada di dalam dan merupakan bagian tetap dari PT.
  - b. Pelanggan Eksternal : Berada di luar dan bukan merupakan bagian tetap dari PT. Terdiri atas : (1) Pelanggan Eksternal Primer: Mahasiswa. Pelanggan Eksternal Sekunder: Orangtua, masyarakat, pemerintah, dan lingkungan. (2) Pelanggan Eksternal Tersier: Dunia kerja, lembaga pendidikan dan pelatihan lanjutan, dan lingkungan.

Berdasarkan uraian sebelumnya bahwa program peningkatan mutu harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan sebuah perguruan tinggi harus memperhatikan keinginan dari masing-masing pelanggan yang di sebutkan di atas, dimana kepuasan terhadap layanan pendidikan menjadi dasar acuan bagi penyusunan program kebijakan dalam peningkatan mutu layanan pendidikan.

Aplikasi penerapan prinsip-prinsip TQM dalam lembaga perguruan tinggi menurut slamet (1999), dapat meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Harus ada kesadaran, niat dan usaha dari PT untuk menjadi PT yang bermutu.
2. PT yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan artian ekspektasi yang diharapkan sesuai dengan persepsi yang diterima oleh pelanggan PT.
3. Pusat perhatian PT adalah apa yang menjadi kebutuhan dan ekspektasi dari para pelanggan PT
4. Tumbuh dan berkembangnya suasana kerjasama yang baik diantara semua unsur PT dalam mencapai mutu yang telah ditetapkan. Misalnya tenaga pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran mahasiswa secara efektif dan efisien. Dan mahasiswa juga diharapkan ingin belajar dengan efektif dan efisien sehingga PBM menjadi lebih bermutu. Dalam upaya tersebut diperlukan adanya Tim Perbaikan Mutu yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu PT lebih baik.
5. Diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga ( pimpinan fakultas, Pimpinan Jurusan, Pimpinan Program Studi dan pimpinan lainnya) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja di bawah pengawasannya untuk mencapai mutu.
6. Semua Hasil Karya PT berupa pengajaran, penelitian, pengabdian dan administrasi, dan lain-lain selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada di dalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu. Akibatnya semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.
7. Adanya upaya perbaikan mutu PT secara berkelanjutan.
8. Segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan/pengajaran selalu didasarkan pada data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

9. Penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa di analisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.
10. Setiap kegiatan PT harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat serta hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan sebelumnya.
11. Prosedur kerja yang digunakan PT harus di tinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan, apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan prosedur tersebut harus dirubah agar mencapai hasil yang lebih baik lagi.
12. Dosen-dosen dan karyawan administrasi yang mencoba cara-cara kerja baru dan berhasil harus diberikan pengakuan dan penghargaan.
13. Perbaikan prosedur antar fungsi di PT sebagai bentuk kerjasama harus dijalin hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada yang lebih penting diantara yang lain, misalnya tenaga pengajar sama pentingnya dengan tenaga administrasi.
14. Tradisikan pertemuan antar pengajar dan mahasiswa untuk mereview PBM dalam rangka memperbaiki pendidikan/pengajaran yang bermutu. Dengan kata lain semua unsur yang berkepentingan dengan PT dapat berpartisipasi ikut mengembangkan PT dalam mencapai mutu yang baik.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan di atas, dapat di buat kesimpulan, sebagai berikut :

1. Dunia pendidikan sama dengan dunia industri, dimana ada komponen input, proses input dan output dari hasil proses input, sehingga teori yang ada dalam dunia industri bisa diterapkan dalam dunia pendidikan. Salah satunya adalah teori *Total Quality Management* (TQM). Karena dunia pendidikan juga terjadi persaingan yang sangat hebat diantara lembaga

pendidikan, sehingga untuk mampu bertahan dan menang dalam persaingan tersebut diperlukan pelayanan jasa yang bermutu. Untuk menjawab hal tersebut diperlukan adanya TQM dalam pendidikan.

2. Keberhasilan sebuah PT apabila dalam setiap programnya berorientasi terhadap kepuasan pelanggan baik intern maupun ekstern, dan dalam mencapai tujuan peningkatan mutu maka semua elemen atau unsur yang menyelenggarakan jasa pendidikan tersebut harus saling bekerjasama dan berhubungan dengan baik karena satu sama lain saling bersinergi dalam pencapaian tujuan di bawah kepemimpinan yang berkomitmen terhadap mutu/kualitas.

## **B. Saran**

Adapun saran yang bisa penulis berikan melalui tulisan ini adalah :

1. Apabila ingin menjadi PT yang bermutu maka hendaknya menerapkan TQM dalam upaya memperbaiki kinerja pelayanan jasanya yang fokus kegiatannya adalah memuaskan pelanggan PT, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Yang terpenting bahwa PT yang ingin berkualitas harus mempunyai kesadaran dan kesungguhan untuk merubah perguruan tingginya menjadi PT yang bermutu dengan melibatkan semua unsur yang ada dalam lembaga pendidikan tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Rivai, V dan Murni, S. (2009). *Education Management*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sadgrove, K. (1995). *Making TQM Work*. London : Biddles Ltd. Guildford and King's Lynn.
- Sallis, E. (2007). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta. Ircisod.

Slamet, M. (1999). *Filosofi Mutu dan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor. IPB Bogor

Tampubolon, Daulat. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.